

令和3年度指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価 評価基準表

施 設 名	とよなか男女共同参画推進センターすてっぷ
所 管 部 (局) 課	人権政策課
指 定 管 理 者	(一財) とよなか男女共同参画推進財団

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
1	基本姿勢	管理運営のビジョンが公共の利益の増進を示したものであり、障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮したものになっているか 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることがない等、市民の様々なニーズに応えるものとなっているか、また、広く市内在住の市民がセンター事業に参加できる工夫があるか 事業内容や施設提供において、人権尊重や市の環境施策に考慮したものになっているか 施設の管理運営を行う指定管理者の立場を踏まえて、仕様書に記載した関係法令を理解し、遵守する姿勢があるか 市の男女共同参画推進条例や第2次男女共同参画計画、施設の設置目的を的確に把握し、かつ、市の施策に協力する姿勢が見られるか	とよなか男女共同参画推進条例第1条の規定に基づく設置目的を達成するため、指定管理者としての役割を理解しており、本市が見据えている目標と方向性が一致している。また、「第2次豊中市男女共同参画計画改定版」及び「第2次豊中市DV対策基本計画」の目標についても理解しており、本市が進めていく施策や取組みの中で、本市とは異なる視点から気づいたことがあれば、連絡調整会議などを通じて情報提供を行うといった積極的な姿勢については評価する。 新型コロナウイルス感染症や空調更新工事により、指定管理施設での男女共同参画推進活動は大きな影響を受けたが、社会や地域のニーズを汲み取り、オンライン事業の推進やアウトリーチ（地域啓発）に取組み、各事業を積極的に行った点は評価する。	A
2	サービス水準・施設効用の発揮	その施設として重要と思われる業績の評価指標 (KPI) ウェブサイト アクセス件数 ※月平均 (大をめざすもの)	最高評価サービス水準値 ; 210,000 件/月平均 確保すべきサービス水準値 ; 180,000 件/月平均 実績値 ; 266,090 件/月平均 新型コロナウイルス感染症拡大を受けて、オンラインを活用した講座の実施や、利用者サービス向上のため、情報ライブラリー資料の Web 予約サービスの開始やホームページのリニューアル、動画配信を実施した結果、最高評価サービス水準を大きく上回ったと考えられる。	B

評価項目		評価ポイント	所管部局コメント	評価
		来館者数 ※1年度分 ※部屋使用者数（事業での使用、貸室使用） 及び情報 ライブラリー来室者数	最高評価サービス水準値 ; 112,082 人/年 確保すべきサービス水準値 ; 101,082 人/年 実績値 ; 79,893 人/年 長引くコロナ禍、及び5ヵ月間（11月～3月）の空調更新工事による貸室利用停止の影響を大きく受け、実績値が確保すべきサービス水準値を下回っているが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛などの行動制限や定員の削減などの影響を勘案すると改善を要する運営状況と評価する値ではないと判断する。	
		面接相談（4種類以上）の枠数 ※枠数：枠数/月 ※相談：性別に起因する人権の侵害及び悩みに関する相談 ※法律・労働・からだと心と性・総合の各相談のうち4種類以上 ※50分以上/枠（但し法律は30分以上/枠）を確保すること	最高評価サービス水準値 ; 105 枠/月 確保すべきサービス水準値 ; 100 枠/月 実績値 ; 102 枠/月 面接相談は5種類（カウンセリング・法律・労働・からだと心と性の相談・しごと準備相談）実施しており、相談者のニーズを汲み取り、相談者の抱える悩みや困りごとに寄り添おうとする姿勢は評価できる。	
		講座・イベント参加者数 ※1年度分 ※「性別に起因する人権の侵害及び悩みに関する相談」事業を除く ※オンラインでの参加者も含む	最高評価サービス水準値 ; 4,941 人/年 確保すべきサービス水準値 ; 3,841 人/年 実績値 ; 4,566 人/年 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛などの行動制限や空調更新工事の期間において、オンライン事業やアウトリーチ（地域啓発）に積極的に取り組んだ点は評価する。	
		部屋の利用率（全体） ※全体とは対象の室のすべての利用率 ※1年度分 ※ホール、視聴覚室、セミナー室 ※算定式：1年度分の使用件数/区分総数×100 ※区分総数＝1年度分開館日×3区分	最高評価サービス水準値 ; 62%/年 確保すべきサービス水準値 ; 59%/年 実績値 ; 61%/年 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛などの行動制限の影響を勘案すると、徹底した感染症対策などの安全管理を実施した結果、貸室の利用につながったと評価できる。	

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		部屋の使用率（男女共同参画目的） ※対象の室のすべての使用率のうち、男女共同参画目的分 ※対象の室、算定式、区分総数は、部屋の使用率（全体） に同じ ※1年度分	最高評価サービス水準値　；70%/年 確保すべきサービス水準値；67%/年 実績値；81.9%/年 コロナ禍であっても、利用者に寄り添った新たな取組みを提案しようとする姿勢が、最高評価サービス水準値を大きく上回る結果につながったと考えられる。	
		蔵書回転率	最高評価サービス水準値　；1.0回/年 確保すべきサービス水準値；0.85回/年 実績値；0.95回/年 情報ライブラリー資料の WEB 予約サービスの開始は、コロナ禍、並びにデジタル化のニーズに合致しており、評価できる。	
	男女共同参画の推進に関する情報の収集・加工及び提案事業	「男女共同参画の推進に関する情報の収集・加工及び提供事業」では、オンラインを活用した情報発信のほか、男女共同参画ハンドブック「STEP by STEP」を創刊し、デジタル化やコロナ禍のニーズに対応した。 「市民活動支援事業」では、助成金事業の見直しにより、新たな団体からの応募につながった。 「相談事業」では、シングルマザー対象のファイナンシャルプランナーによる特別相談と講座を実施した。今後も、社会情勢が変わるなか、必要とされる相談窓口の展開を期待する。 「男女共同参画推進のための講座の開催及び啓発事業等」では、SDGsにおけるジェンダー平等をテーマにした講演会を開催、また、「すてっぷ政策提案ゼミ」では、第3次豊中市男女共同参画計画策定に合わせてパブリックコメントを提出し、市民の市政への関心を高める機会となった。若年層へのアウトリーチ（地域啓発）では、初めて企業との連携により事業を行ったことをはじめ、男女平等教育推進助成事業で、若年層を対象に性教育をテーマに扱うなど、積極的に行われている点を評価する。 「生理用品の購入が困難な女性の窓口」を開設し、生理用品を提供するとともに、必要であれば各相談窓口につなぐ等、寄り添った対応をしている点を評価する。		
	性別に起因する人権の侵害及び悩みに関する相談事業			
	男女共同参画社会の実現をめざす市民活動の支援及び交流の場の提供事業			
	男女共同参画推進のための講座の開催及び啓発事業等			
	男女共同参画の推進に関する調査及び研究事業			
	男女共同参画の推進に関する会議・研修・催し等へのセンター施設提供事業			
	関係機関（国際交流センター、人権まちづくりセンター等）、市民団体（センター登録サークルを含む）と連携・協働して事業を行う姿勢が見受けられるか			

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		施設や設備の保守、点検、清掃、保安、警備等の必要な施設の維持管理を安心安全、適切に行う能力等を有しているか 利用者等にサービスを提供するうえで、施設、設備による事故防止のための安全管理が徹底されているか 安定して確実に日常業務を遂行する能力等を有しているか 使用許可の判断を 公平公正に行う能力等を有しているか 当該施設の管理運営を担うのに相応しい人員が配置されているか、知識や経験、資格等を有する職員がいるか 業務改善・業務指導や欠員時に関する 方針や計画が示されているか 施設の認知度を高め、利用者の増加を図るために取り組んでいるか。 創意工夫ある自主事業を展開しているか	「調査研究事業」では、男女共同参画統計（ジェンダー統計）に取り組んでおり、市の施策や事業への活用により、本市の課題解決に資するものになることを期待する。 「施設提供事業」では、利用者サービスの向上をめざし、空調工事期間に合わせて、情報ライブラリーのカーペット張替えを提案するとともに、工事期間中の一時移転にあたり、相談室や情報ライブラリーの利用者が引き続き、安全、かつ安心して利用できるよう、レイアウトや動線に配慮するなど、制限のあるなか創意工夫した点は評価できる。また、令和4年4月からの公共施設案内予約システム導入にあたり、本市とともに、市民サービスの向上をめざし、検討を行った。 市立図書館との連携展示をはじめ、国際交流センターとの協働事業など、関係機関との連携協働に取り組み、行政や各団体との協働などによる新たな事業展開に期待できる。	
3	財務健全性	貸借対照表は健全か 損益計算書は健全か 資金保有（期末残高）は健全か （当該事業の）収支状況・収支計画は適切か	固定費が93.0%と、100%を下回っているため、長期的な運営の安全性が示されており、流動比率も213.4%と、100%を上回っているため、短期的な運営の安全性も示されている。また、累積欠損金もない。このことから運営は安定していると評価する。	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
4	市民満足度への配慮	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か 利用者への接遇に対する考え方、実践や改善方法が確立していて、利用者への適切な対応が行えているか 利用者の苦情や要望、意見等への対応は適切に処理できているか センター来館者だけでなく、地域の市民（豊中市民）、団体、事業者との良好な関係構築や協働ができているか	施設設備及び職員の接遇に関するアンケートの「満足」「まあ満足」の合計は、概ね80%を超えており、昨年度より高い満足度が得られている。特に、相談員の対応満足度について、「満足」「まあ満足」の合計は98.4%と高い評価を得ている。	B
5	従業者への配慮	労働関係法令を遵守しているか 指定管理業務を適正に実施するために、従事者が必要とする能力・資質を習得する人材育成に関する方針・計画を有し、それに基づき、指導・研修等が実施できているか 勤務時間、休暇制度等が法令に適合するとともに、従事者の健康や、仕事と生活の調和に配慮したものになっていて、従事者が意欲的に働くことができるための職場づくりに取り組んでいるか 従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか	法令を遵守し従業者への配慮がなされている。 自己申告用のシートを導入し、個々の業務上の課題や困難、業務改善提案等を把握し、自己評価できる仕組みを整え、人材育成に取り組むとともに、研修の機会を確保していることが評価できる。 給与額改定や休暇制度の新設を行うなど、従事者が意欲的かつ安定的に働くことができる職場づくりに取り組んでいる。また、従事者の労働福祉の向上のため、年次有給休暇積立制度を創設した。 無線LANを導入し、作業環境改善と業務効率化を図った。 研修への参加を積極的に行い、従事者の人材育成に取り組んでいる（令和3年度実績；56回）。	B
6	個人情報保護体制	情報管理・個人情報の保護の重要性について理解し、個人情報の漏えい、不正利用を防止する体制が整っているか	個人情報の適正な管理を行うため、個人情報の保護に関する法律及び市の個人情報保護条例の規定並びに財団の基本協定書に基づき、適正に運営が行われている。 個人情報を取り扱う業務の内容によっては、インターネットや共有ネットワークに接続しない「オフライン専用端末」を使用する等、情報漏洩防止措置に取り組んでいる。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
7	危機管理体制	火災、地震、急病人発生、システムダウン等、想定されるあらゆる緊急時への対応や安全管理の方針は、適切か 危機管理体制に関する従事者の教育、訓練の実施計画はあるか	緊急時の対応や安全管理のため、必要に応じて各種マニュアルや計画の更新をはじめ、年1回消防訓練及び消火訓練の実施や自営消防組織を結成し、日ごろから職員の防火防災意識の向上への取組みが評価できる。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、定期的な館内の消毒、換気、事業実施前の検温・定員の削減などを行い、利用者が安心して施設を利用できるよう努めている。 豊中駅前の立地を考慮し、帰宅困難者の避難に備え、水や食料、防災グッズ等の備蓄を行っている。	A
8	市との情報共有	市との情報共有を行うための十分な連絡体制や報告方法が確立しているか	毎月、連絡調整会議を実施し、定期的に情報共有を図るとともに、緊急的な事案については、メールや電話等で報告するなど連絡体制は確立している。	B
	総合評価		貸室の使用率や講座・イベント参加者等は、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける結果となったが、オンラインでの講座開催や You Tube での動画配信など、新しい生活様式に考慮した事業展開がなされていることを評価する。今後も、変化する社会情勢に柔軟に対応し、男女共同参画の推進のため事業展開していくことを期待する。	B

(評価の基準)

- A ; 優れた管理運営状況である
- B ; 問題のない管理運営状況である
- C ; 改善を要する管理運営状況である